



Instituto Mixto de Ayuda Social
Teléfono (506) 2202-4247 // 2202-4248
Fax (506) 2224-6386
Apartado postal 6213-1000

URGENTE

08 de enero del 2018
GG-003-01-2018

Señora
Xinia Chacón Rodríguez
Secretaría del Consejo de Gobierno
Xinia.chacon@presidencia.go.cr

Asunto: PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA, AÑO 2016

Estimada señora:

Me complace adjuntar el "Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de trámites para el 2016 del Instituto Mixto de Ayuda Social". Lo anterior, en cumplimiento con las instrucciones de la Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Cordialmente,



Lic. Gerardo Aivarado Blanco
Gerencia General



C/c: Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica, MEIC // Presidencia Ejecutiva// Maricruz Sancho GG

MSM

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Informe de Ejecución

**PLAN INSTITUCIONAL PARA LA SIMPLIFICACION
DE TRÁMITES DE MEJORA REGULATORIA,
AÑO 2017**



Enero, 2017

I INTRODUCCIÓN

En el año 2017, nuestra institución incorporó dos acciones que resultan relevantes para el quehacer del IMAS, a saber: la eliminación de la incorporación de las resoluciones al expediente de las personas beneficiarias y regular la emisión de las constancias.

Para el año 2016, nuestra institución planteó un plan de simplificación de trámites y mejora regulatoria ambicioso, puesto que incorporó dos beneficios importantes en términos de ejecución y de demanda, a saber: Avancemos y Alternativas de Cuido; así como, la continuación de la ejecución del Plan de año 2015, el cual se concentró en dos documentos específicos: Reglamento para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales y el Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales, ambos son la columna vertebral del quehacer institucional.

En cumplimiento a la normativa relacionada con la simplificación de trámites y la mejora regulatoria, se procede a exponer los resultados de la ejecución del “Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de trámites para el 2017 del IMAS”.

II RESULTADOS DE LA EJECUCION

Seguidamente se exponen los resultados de la ejecución por proceso:

2.1 Avancemos

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
Nombre del trámite o servicio:	Avancemos
Institución:	IMAS
Dependencia:	Procesos Socioeducativos
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:	Oficinas Centrales de 7:00 am a 4:00 pm de KFC La California 75 m sur. Las Oficinas Regionales tienen el mismo horario y a la vez se dividen en ULDES. Se adjunta el documento que contiene las dependencias y sus direcciones
Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:	Beneficio Avancemos
Requisitos	Fundamento Legal
Calificar en condiciones de Pobreza mediante la Ficha de Información Social	Manual de Otorgamiento de Beneficios Institucionales
Fotocopia de la cédula de identidad del padre madre o encargado y/o del estudiante si es mayor de edad.	Manual de Otorgamiento de Beneficios Institucionales
Fotocopia de un recibo de luz, agua o teléfono.	Manual de Otorgamiento de Beneficios Institucionales
Constancia de salario o declaración jurada de ingresos.	Manual de Otorgamiento de Beneficios Institucionales
Firmar un contrato con los compromisos o condicionalidades que adquiere la familia.	Manual de Otorgamiento de Beneficios Institucionales
Plazo de resolución:	Un mes calendario, si la respuesta es positiva se empieza a ejecutar cuando se cuenta con el contenido presupuestario.

Vigencia:	Un año lectivo o a partir que se aprueba hasta que termine el año lectivo
Costo del trámite o servicio:	Ninguno
Formulario(s) que se debe(n) presentar:	Firma de contrato de Familia
Funcionario Contacto	
Oficina o Sucursal:	Oficinas centrales
Nombre:	Grettel Lopez
Email:	glopez@imas.go.cr
Teléfono:	2202-4127

HOJA DE RUTA

AVANCEMOS

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA: Actualmente la Institución no cuenta con procesos estandarizados, por lo que las personas interesadas son atendidas, bajo condiciones diferentes según la interpretación de la persona que le atiende provocando una baja calidad en el servicio y altos costos de operación. Por tanto, se realizará la estandarización de los procesos sustantivos del Programa Avancemos incluyendo nuevas herramientas tecnológicas que contribuyan a la agilización de la prestación de este servicio.

FUENTE: Índice de gestión

PLAZO DE IMPLEMENTACION:

INICIO	FINAL	DURACIÓN
01/01/2016	31/12/2016	365.0

IMPACTO:

100% de los procesos de Avancemos diseñados.

LIDER: Licenciado Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General y Oficial de Trámites.

EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA: Rosibel Herrera coordinadora del Proceso Bienestar Familiar

PRÓXIMOS PASOS: Mapeo de los procesos actuales, análisis de valor de procesos actuales y diseño de procesos optimizados.

REQUERIMIENTO EN RECURSOS: Contratación de Ingenieros Industriales mediante cooperación internacional así como Recurso Humano de personal del IMAS

EJECUCIÓN			
ACTIVIDAD	Porcentaje de Ejecución	Estado	Resultados
Incorporar en la Plataforma de Servicio SACI las consultas y citas del Programa Alternativas de Cuido.	100%	Cumplido en el 2016	Mediante la Plataforma de Servicio SACI, se ofreció información del programa de forma oportuna, evitando a la población a tener que desplazarse a las oficinas del IMAS y evitando los inconvenientes de que el servicio de teléfono tuviera la línea ocupada.
Propuesta de Decreto único de Avancemos	100%	Cumplido	A nivel institucional se cumplió a cabalidad. Nuestra institución realizó su modificación mediante el DECRETO EJECUTIVO N° 40314-MP-MEP-MDIS Reforma a los art. 6 y 8 del Decreto Ejecutivo N° 34786 del 01 de octubre 2008 Avancemos. Por otro lado, se espera que la Administración elabore un único documento que derogue los decretos anteriores y los unifique. Para ello, el IMAS cumplió al 100% todos los aportes y su publicación depende de otras instancias, por tanto, no recae en el IMAS.
Contar con una estrategia que agilice el traslado de las bases de datos de los estudiantes de 6 grado de FONABE al IMAS.	100%	Cumplido	Se realizó según lo programado, facilitando así el proceso de incorporación de los estudiantes del FONABE a las bases de datos del IMAS para ofrecer el beneficio de Avancemos de forma continua, iniciando el año.
Crear un módulo en la página web con el listado de los estudiantes trasladados por FONABE para que los Centros Educativos verifiquen la matrícula y asignen el código a las personas estudiantes.	100%	Cumplido	Se ejecutó el módulo, según lo describe la actividad con la finalidad de que en los centros educativos verificaran la matrícula y así poder asignar un código a la persona estudiante.
Ajustar el Manual Único para el otorgamiento de Beneficios del IMAS	90%	En proceso	La actualización del Reglamento está realizada al 100% por parte de la Unidad a cargo del Programa Avancemos. Queda pendiente la aprobación por la última instancia, sin embargo será retomado en el plan del 2018, para finalizar el proceso.

Ajustar el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS	95%	Cumplido	La actualización del Reglamento está realizada al 100% por parte de la Unidad a cargo del Programa Avancemos. Queda pendiente la aprobación por la última instancia, sin embargo será retomado en el plan del 2018.
Optimización de los procesos	100%	Cumplido	La optimización de los procesos se eliminó del plan sin embargo lo anotamos como cumplido debido a que la modificación se sustenta, en el criterio técnico de la Subgerencia de Desarrollo Social, plasmado en los oficios: SGDS-0513-04-2017 y SGDS-0755-06-2017, mismos que a su vez fueron valorados y avalados por la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional, según consta en el Acta 3-2017, del 6 de junio del 2017. Asimismo, contó con el aval del Oficial de Simplificación de Trámites, así como de Gerente General y fue aprobado por el Consejo Directivo, mediante el acuerdo CD-324-08-2017, en donde se concluye que la optimización de los procesos se realizó con recursos propios y con otra metodología a lo programado originalmente en el Plan sin embargo, se logró el objetivo.

2.2 Alternativas de Cuido

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
Nombre del trámite o servicio:	Beneficio Cuido y Desarrollo Infantil
Institución:	IMAS
Dependencia:	Alternativas de Cuido (Bienestar Familiar)
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:	Oficinas Centrales de 7:00 am a 4:00 pm de KFC La California 75 m sur. Las Oficinas Regionales tienen el mismo horario y a la vez se dividen en ULDES. Se adjunta el documento que contiene las dependencias y sus direcciones

Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:	Beneficio
Requisitos	Fundamento Legal
Fotocopia de cédula de identidad, residencia o pasaporte vigente de todos los mayores de 18 años que habitan con el grupo familiar.	Reglamento para el otorgamiento de Beneficios Institucionales y el Manual de otorgamiento de beneficios institucionales.
Constancia de salario de todas las personas del grupo familiar que laboran y cuenten con patrono. Los/as que laboren por cuenta propia llenarán declaración de ingresos. Los/as que estén pensionados/as, presentarán constancia de pensión (Alimentaria, Régimen no Contributivo, Invalidez, Vejez y Muerte, Magisterio Nacional, Hacienda, Poder Judicial, etc.).	
Carta de disponibilidad de espacio emitida por la Alternativa de Cuido.	
Plazo de resolución:	Un mes calendario, si la respuesta es positiva se empieza a ejecutar cuando se cuenta con el contenido presupuestario.
Vigencia:	Máximo 12 meses depende del mes en que la persona estudiante ingresa al Programa.
Costo del trámite o servicio:	Ninguno
Formulario(s) que se debe(n) presentar:	Ninguno
Funcionario Contacto	
Oficina o Sucursal:	Oficinas Centrales "Bienestar Familiar"
Nombre:	Yariela Quirós
Email:	yquiros@imas.go.cr
Teléfono:	22-02-40-00

HOJA DE RUTA

Alternativas de Cuido

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA: Actualmente la Institución no cuenta con procesos estandarizados, por lo que las personas interesadas son atendidas, bajo condiciones diferentes según la interpretación de la persona que le atiende provocando una baja calidad en el servicio y altos costos de operación. Por tanto, se realizará la estandarización de los procesos sustantivos del Programa Alternativas de Cuido incluyendo nuevas herramientas tecnológicas que contribuyan a la agilización de la prestación de este servicio.

FUENTE: Índice de gestión

PLAZO DE IMPLEMENTACION:

INICIO	FINAL	DURACIÓN
01/01/2016	31/12/2016	365.0

IMPACTO:

100% de los procesos de Alternativas de Cuido diseñados.

LIDER: Licenciado Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General y Oficial de Trámites.

EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA: Yariela Quirós Alvarez coordinadora del Proceso Bienestar Familiar

PRÓXIMOS PASOS: Mapeo de los procesos actuales, análisis de valor de procesos actuales y diseño de procesos optimizados.

REQUERIMIENTO EN RECURSOS: Contratación de Ingenieros Industriales mediante cooperación internacional así como Recurso Humano de personal del IMAS

EJECUCIÓN

ACTIVIDAD	Porcentaje de Ejecución	Estado	Resultados
Incorporar en la Plataforma de Servicio SACI las consultas y citas del Programa Alternativas de Cuido.	100%	Cumplido	Mediante la Plataforma de Servicio SACI, se ofreció información del programa de forma oportuna, evitando a la población a tener que desplazarse a las oficinas del IMAS y evitando los inconvenientes de que el servicio de teléfono tuviera la línea ocupada.

Ampliar el plazo de la validez de los documentos para optar por el beneficio.	100%	Cumplido	Se amplió el plazo de validez de los documentos de tal forma que la persona solicitante del beneficio no deba de presentar los documentos más de una vez para el mismo trámite.
Crear una estrategia de comunicación para informar a la comunidad sobre el programa en aspectos como los requisitos, cómo gestionarlo, entre otros.	100%	Cumplido	La unidad realizó una estrategia de comunicación para el 2016 y se llevó a cabo en las comunidades, sin embargo, solicitó a la unidad de comunicación apoyo para elaborar una estrategia con mayor presencia en las comunidades. Así mismo, para el 2017 se realizaron las acciones del 2016, por su efectividad, adicionando que en el mes de diciembre la Unidad responsable se reunió con personas funcionarias de Comunicación y se propuso la acción de enviar un mensaje de texto en enero a las familias, lo cual se realizó.
Ofrecer un mejor servicio y más ágil a la población con discapacidad, ofreciendo un monto superior sin necesidad de un trámite adicional.	100%	Cumplido	Según se describe en la acción, al aprobar un beneficio de mayor monto para la población con discapacidad, se evitó a las familias y personas funcionarias realizar un trámite adicional.
Incorporar a inicio de año, el otorgamiento del beneficio a principio de año por medio de la atención masiva.	100%	Cumplido	El beneficio se otorgó mediante la modalidad de atención masiva, evitando así atrasos en hacer efectivo el beneficio, así como simplificando toda la tramitología que implica la valoración de cada renovación de forma manual.
Ajustar el Manual Único para el otorgamiento de Beneficios del IMAS	100%	Cumplido	La actualización del Manual está realizada al 100% por parte de la Unidad a cargo del Programa Cuido y Desarrollo Infantil. Queda pendiente la aprobación por la última instancia, sin embargo será retomado en el plan del 2018.
Ajustar el Reglamento para la Prestación de Servicios y el Otorgamiento de Beneficios del IMAS	100%	Cumplido	La actualización del Reglamento está realizada al 100% por parte de la Unidad a cargo del Programa Cuido y Desarrollo Infantil. Queda pendiente la aprobación por la última instancia, sin embargo será retomado en el plan del 2018.

Optimización de los procesos	100%	Cumplido	La optimización de los procesos se eliminó del plan sin embargo lo anotamos como cumplido debido a que la modificación se sustenta, en el criterio técnico de la Subgerencia de Desarrollo Social, plasmado en los oficios: SGDS-0513-04-2017 y SGDS-0755-06-2017, mismos que a su vez fueron valorados y avalados por la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional, según consta en el Acta 3-2017, del 6 de junio del 2017. Asimismo, contó con el aval del Oficial de Simplificación de Trámites, así como de Gerente General y fue aprobado por el Consejo Directivo, mediante el acuerdo CD-324-08-2017, en dónde se concluye que la optimización de los procesos se realizó con recursos propios y con otra metodología a lo programado originalmente en el Plan sin embargo, se logró el objetivo.
------------------------------	------	----------	--

2.3 IMPRESIÓN DE LA RESOLUCIÓN

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
Nombre del trámite o servicio:	Impresión de la Resolución
Institución:	IMAS
Dependencia:	Subgerencia de Soporte Administrativo
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:	Oficinas Centrales de 7:00 am a 4:00 pm de KFC La California 75 m sur. Las Oficinas Regionales tienen el mismo horario y a la vez se dividen en ULDES. Se adjunta el documento que contiene las dependencias y sus direcciones
Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:	Entrega del beneficio económico
Requisitos	Fundamento Legal
Cédula	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISION, CUSTODIA Y ENTREGA DE SUBSIDIOS Y OTROS PAGOS EN LAS ÁREAS REGIONALES DE DESARROLLO SOCIAL

Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta http://www.gaceta.go.cr	
Plazo de resolución:	8 días hábiles
Vigencia:	Un mes calendario, si la respuesta es positiva se empieza a ejecutar cuando se cuenta con el contenido presupuestario.
Costo del trámite o servicio:	Ninguno
Formulario(s) que se debe(n) presentar:	Ninguno
Funcionario Contacto	
Oficina o Sucursal:	Oficinas centrales
Nombre:	Daniel Morales Guzman
Email:	dmorales@imas.go.cr
Teléfono:	2202-4222

EJECUCIÓN			
ACTIVIDAD	Porcentaje de Ejecución	Estado	Resultados
Nombramiento de la Comisión Temporal para eliminar el requisito de la impresión de la resolución.	100%	Cumplida	Mediante el oficio GG-2562-11-2017, el Gerente General procedió a aprobar el documento: "Manual de Procedimientos para la Emisión, Entregas de Subsidios y Pagos Administrativos en las ARDS. La versión recién aprobada elimina del procedimiento la inclusión de la resolución en el archivo familiar en el los beneficios individuales.
Revisión de normativa existente afín.	100%	Cumplida	
Elaboración de la propuesta para eliminar el requisito de la impresión de la resolución.	100%	Cumplida	
Modificación en la normativa	100%	Cumplida	
Aprobación de la modificación de la normativa	100%	Cumplida	
Comunicación de la normativa modificada.	100%	Cumplida	

2.4 Emisión de Constancias

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
Nombre del trámite o servicio:	Emisión de constancias
Institución:	IMAS
Dependencia:	Subgerencia de Desarrollo Social
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:	Oficinas Centrales de 7:00 am a 4:00 pm de KFC La California 75 m sur. Las Oficinas Regionales tienen el mismo horario y a la vez se dividen en ULDES. Se adjunta el documento que contiene las dependencias y sus direcciones
Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:	Constancia
Requisitos	Fundamento Legal
Cédula	Reglamento para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta http://www.gaceta.go.cr	
Plazo de resolución:	8 días hábiles
Vigencia:	La vigencia la determina la institución que recibe la constancia.
Costo del trámite o servicio:	Ninguno
Formulario(s) que se debe(n) presentar:	Cédula de identidad o tarjeta de identidad
Funcionario Contacto	
Oficina o Sucursal:	Oficinas centrales
Nombre:	María Leitón Barquero
Email:	mleiton@imas.go.cr
Teléfono:	2202-4153

EJECUCIÓN			
ACTIVIDAD	Porcentaje de Ejecución	Estado	Resultados
Revisión de normativa existente afín.	100%	Cumplido	Integrantes de la Comisión de Mejora Regulatoria procedieron a la revisión de la normativa vigente identificando que la emisión de constancias no se encuentra normada.
Taller con personas funcionarias que emiten constancias	100%	Cumplido	Con un equipo de trabajo, de 2 Gerentes Regionales, 4 administrativos de las Regionales y 3 Profesionales Asesores de Oficinas Centrales, se realizó un taller para analizar procedimientos, normativa, horarios y otros temas de interés relacionados con la emisión de constancias. Dicha información sirvió de base para elaborar la propuesta.
Elaboración de la propuesta	100%	Cumplido	En esta misma oportunidad se realizó la propuesta, la cual fue validada por la Gerencia General y el Área de Sistemas de Información y mediante el oficio SIS-213-06-2017.
Validación de la propuesta a todas las Áreas Regionales y las Áreas Técnicas	100%	Cumplido	
Elaboración de la Directriz con los lineamientos	0%	Pendiente	La Administración decidió que era conveniente aplazar el cumplimiento al 100% de este proceso, ya que se considero oportuno trascender en la mejora, por tanto se decidió plasmar los cambios directamente en el Sistema SABEN y que desde ahí se generen las constancias de forma digitalizada, como un valor agregado que se vislumbra necesario incorporar. Esto tendrá un impacto mayor, para las personas solicitantes de constancias, debido a que podrán garantizarse poca espera, entrega inmediata y la información que requieren, en un mismo formato desde cualquier Área Regional de Desarrollo Social.
Comunicación de la Directriz a toda la Comunidad Institucional	0%	Pendiente	

III Actividades para Ejecutar en el 2018 del Plan de

El IMAS es una institución que cuenta con un quehacer complejo y sus alcances tienen un impacto directo en las personas más necesitadas. Por ello, la responsabilidad de tener un sistema justo, ordenado y eficiente tiene que ser una garantía. Esto no se logra sin contar con reglas claras para las personas usuarias. Por tanto, sigue permaneciendo la relevancia de finalizar el proceso de actualización del Reglamento para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales y el Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales. Siendo, ambos documentos base de la ejecución de la Oferta Programática.

La actualización de ambos documentos es un proceso que le ha tomado varios años al IMAS para concretar. Lo anterior, responde a que ambos documentos deben contemplar:

- Nueva normativa que atañe al IMAS
- Indicaciones de Consejo Directivo
- Recomendaciones de la Auditoría Interna y Auditorías Externas
- Nuevas necesidades que se incorporan a la Oferta Programática

Dichos documentos cuentan con más del 90% de avance en el cumplimiento y el compromiso de la institución ha sido grande y se han realizado esfuerzos importantes por solventar, temas también de estructura en los documentos, puesto que el Manual contenía los requisitos de los beneficios y no el Reglamento, como debe de ser.

Todo lo mencionado anteriormente, ha tenido un impacto en el tiempo de respuesta de la institución, sin embargo, la afectación en tiempo de respuesta no ha sido una limitante para incidir directamente en la simplificación de trámites para las personas usuarias. Sin excepción, todos los beneficios fueron revisados con cautela para la disminución de los requisitos y documentación que debía de aportar la persona interesada.

Adicional a lo mencionado, cabe indicar que se ha ampliado la Oferta Programática, con la intención de cubrir una mayor cantidad de necesidades de la población meta del IMAS.

Con la finalidad de cumplir con las acciones que no fue posible ejecutar en el 2017, debemos de finalizar el proceso de la Emisión de Constancias, con la finalidad de digitalizar el proceso.

Por último, estaremos ejecutando una acción de mejora para el Proceso de Titulación, se propone crear el Sistema de Información Geoespacial IMAS, herramienta geoinformática para la administración de la información Institucional de carácter espacial y asociada al Proceso de Titulación de Bienes Inmuebles.

Este proyecto va de la mano con los esfuerzos que realiza el IMAS para la digitalización de la información e implementación de herramientas tecnológicas en la atención de la pobreza, con el afán de ser más efectivos y eficientes en la toma de decisiones. La posibilidad de integrar la FIS Digital al SIG IMAS, cambiará radicalmente la manera como se abordan los casos al día de hoy; fomentando el análisis integral entre el criterio técnico geoespacial, con la ingeniería y los aspectos socioeconómicos en las que se encuentran inmersas las familias que pueden acceder al beneficio de titulación, siendo este beneficio una forma inmediata de cambiar de la situación de pobreza de las familias.

IV Conclusión

El Instituto Mixto de Ayuda Social se encuentra comprometido con su población objetivo para dar un servicio eficiente y eficaz y por tal razón, continuará las mejoras propuestas en Plan para la Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria 2017, así como lo planteado para el año 2018.

Para ello, la Institución cuenta con una Comisión de Mejora Regulatoria comprometida con la simplificación de trámites; así como los demás recursos con los que cuenta, entre ellos la tecnología destaca como uno de los más importantes para agilizar los trámites.

Por tanto, en este compromiso de estar en un proceso de mejora continua se espera no solo cumplir con el cronograma de actividades aquí plasmadas; sino trascender en la modernización del IMAS siempre en miras a la agilización de los trámites y así brindar un servicio de calidad.

